

Studierende betreuen: Wie angemessen sind die Erwartungen an digitale Medien?

Redemanuskript: Berlin – Tagung „Studium 2020“

Gabi Reinmann

unter Mitarbeit von Silvia Hartung

27.01.2012

Die Lebensläufe und Berufsbiografien von Studierenden haben sich verändert. Das ist *eine* der zentralen Annahmen auf dieser Tagung, an die sich die Frage anschließt, was das für die Hochschulen bedeutet. Wenn die Studierenden in Seminarräumen und Hörsälen nicht nur immer zahlreicher, sondern auch immer unterschiedlicher werden, dann kann man auch in der *Lehre* nicht so weitermachen wie bisher. Das aber ist eine vage Forderung. Genauso vage ist der Hinweis, Lehre durch digitale Medien zu verändern. Und geradezu fahrlässig ist die Botschaft, dass man mit den jeweils neuen Technologien *prinzipiell* die Qualität und Effizienz der Lehre verbessern werde.

Nun sind 20 Minuten zu kurz, um die Frage nach mediendidaktischen Möglichkeiten der Qualitäts- und Effizienzsteigerung in der Hochschullehre umfassend zu diskutieren. Daher reduziert sich mein Kernanliegen darauf, die *vagen* und *visionären* Forderungen nach Mediennutzung in der Hochschullehre *aufzufächern* und auf diesem Wege zu *konkretisieren*. Thematisch beschränke ich mich heute auf *einen* Aspekt in der Lehre, der mir mit Blick auf das Thema Heterogenität besonders wichtig erscheint: nämlich die *Betreuung von Studierenden*. Ich werde Ihnen daher meine bzw. unsere Überlegungen dazu vorzustellen, wie man das didaktische Feld der Betreuung im Rahmen der Hochschullehre so differenzieren kann, dass Entscheidungen über den Einsatz digitaler Medien systematischer werden. Das werde ich in vier Schritten tun.

In einem **ersten Schritt** möchte ich verdeutlichen, dass die Betreuung *eine* didaktische Komponente unter anderen ist. Weitere Komponenten sind nämlich die *Vermittlung* von Inhalten und die *Aktivierung* von Lernenden, sich mit diesen Inhalten auseinanderzusetzen. Dazu kommt die Prüfung, auf die ich an dieser Stelle allerdings nicht bzw. nur indirekt eingehe. Vermittlung, Aktivierung und Betreuung bilden zusammen eine wichtige Einheit und beeinflussen sich gegenseitig. Und doch muss man die drei Komponenten auch voneinander unterscheiden: Sie fordern nämlich recht *verschiedene* Dinge vom Lehrenden. Und das Potenzial digitaler Medien ist für Vermittlungs-, Aktivierungs- und Betreuungsaufgaben ebenfalls höchst unterschiedlich.

Für die *Vermittlung* etwa bieten digitale Medien ein erhebliches Potenzial. Das gilt zum einen für die Aufbereitung von Inhalten: Nie waren die Möglichkeiten, Inhalte multimedial und interaktiv darzustellen, größer als heute. Zum anderen gilt das für die Distribution von Inhalten: Denken Sie nur an das Stichwort wiederverwendbare Lernobjekte. Erwartungen, die dahin gehen, dass man mit digitalen Medien die Qualität der Vermittlung, vor allem aber deren Effizienz erhöhen kann, erscheinen daher gerechtfertigt – vorausgesetzt natürlich, es sind entsprechende Gestaltungskompetenzen und Infrastrukturen vorhanden.

Bei der *Aktivierung* von Studierenden, sich mit wissenschaftlichen Inhalten produktiv auseinanderzusetzen, lassen sich digitale Medien vor allem kreativ nutzen: Sie erweitern ganz erheblich den Gestaltungsspielraum z.B. für intelligente und abwechslungsreiche Übungen, für individuelle und soziale Aufgabenstellungen, für fall- und problemorientierte Kontexte und vieles mehr. Es sind diese verschiedenen Formen der Aktivierung, die zusammen mit der Vermittlung von Inhalten vielfältige Lehr-Lernszenarien bilden. Es versteht sich von selbst, dass man hierfür nicht nur die Medien, sondern auch mediendidaktische Kompetenz benötigt.

Sowohl bei der Rezeption vermittelter Inhalte als auch bei der produktiven Auseinandersetzung mit diesen brauchen Studierende unterschiedliche Formen von *Betreuung*: kontinuierliche oder punktuelle Betreuung, intensive oder reduzierte Betreuung, inhaltliche oder organisatorische Betreuung usw. Egal welche Art von Betreuung wir vor Augen haben: Sie ist schlecht bis gar nicht skalierbar. Das heißt: Eine Zunahme an Studierenden bedeutet immer auch eine Zunahme an erforderlichen Betreuungsressourcen. Das Potenzial digitaler Medien ist hier im Vergleich zur Vermittlung und Aktivierung zum einen *anders gelagert* und zum anderen *rascher erschöpft*.

Fazit Nummer 1: Die Betreuung Studierender ist *eine* wichtige didaktische Komponente in der Hochschullehre, die mit der Art der Vermittlung und Aktivierung einerseits zusammenhängt und davon andererseits zu unterscheiden ist. Eine Unterscheidung ist ganz besonders wichtig, wenn es um das Potenzial digitaler Medien geht. Was für Vermittlung und Aktivierung gilt, wenn man Medieneinsatz fordert, lässt sich nämlich *nicht* ohne weiteres auf die Betreuung übertragen.

Aber auch der Sammelbegriff „Betreuung“ ist noch vage. Darunter können sich viele, durchaus unterschiedliche Tätigkeiten verbergen, und auch das hat Einfluss darauf, welchen Nutzen digitale Medien entfalten können. In einem **zweiten Schritt** möchte ich daher die Vielfalt möglicher Betreuungsformen ein wenig auffächern. Dazu mache ich einen einfachen Ordnungsvorschlag, der aus meiner praktischen Erfahrung stammt.

Man kann Betreuungsleistungen zunächst einmal danach unterscheiden, ob sie geplant oder spontan erfolgen. *Geplante* Betreuungsformen sind Teil eines Lehr-Lernszenarios. Man kann sie bereits beim Entwurf einkalkulieren, entsprechende Strukturen und Materialien vorbereiten und die erforderlichen Zeitressourcen relativ gut, wenn auch nicht exakt, berücksichtigen. *Spontane* Betreuungsformen dagegen sind solche, für die man sich erst im Prozess des Lehrens entscheidet, weil man sie im Entwurf eines Lehr-Lernszenarios nicht bedacht hat oder nicht bedenken konnte. Man muss sie daher zusätzlich, gewissermaßen auf Abruf, erbringen und kann die dafür notwendigen Ressourcen weniger gut kalkulieren. Diese beiden Gruppen von Betreuungsformen kann man jetzt noch weiter ausdifferenzieren.

So würde ich z.B. zu den *geplanten* Betreuungsleistungen *einführende oder begleitende Hilfen* zur besseren Rezeption, Aufgabenbearbeitung oder Prüfungsbewältigung zählen. Ein zweiter Betreuungstyp wäre das *formative Feedback* auf Arbeitsergebnisse ohne Prüfungscharakter. Drittens gehört für mich das *summative Feedback* auf Prüfungsergebnisse oder Arbeitsergebnisse mit Testcharakter in diese Gruppe.

Spontan sind Betreuungsleistungen, wenn Studierende diese direkt verlangen, man Fragen beantwortet usw. Da hier der Lernende die Betreuung steuert, könnte man von *eingeforderter Unterstützung* oder einem „Pull Support“ sprechen. Zur spontanen Betreuung zählt auch die, welche man als Lehrender ergreift, weil man im Prozess erste Signale für Schwierigkeiten z.B. inhaltlicher, zeitlicher oder motivationaler Art erkennt. Bevor daraus manifeste Probleme werden, bietet man den Studierenden quasi ungefragt Unterstützung an. Es handelt sich um eine *angebotene Unterstützung* oder einen „Push Support“.

Aus wiederkehrenden spontanen Unterstützungsleistungen können dann auch wieder geplante Hilfen werden.

Diese verschiedenen Typen von Betreuungsleistungen könnten nun eine Grundlage dafür sein, anstehende Medienentscheidungen möglichst systematisch zu treffen. Es handelt sich in *allen* Fällen um kommunikative Prozesse, sodass man bei jeder Betreuungsform synchrone und asynchrone Medien einsetzen kann. Zudem gilt, dass man prinzipiell bei allen Formen sowohl einzelne Lernende als auch kleinere oder größere Gruppen ansprechen kann. Bereits diese überschaubaren Variationen ergeben zusammen mit den hier postulierten fünf Betreuungsformen eine große Vielfalt technologisch unterstützter Betreuungsprozesse. Dazu nur einige *Beispiele*:

Einführende oder begleitende Hilfen zur besseren Rezeption, Aufgabenbearbeitung oder Prüfungsbewältigung kann man z.B. in Textform oder als kurze Audio- oder Video-Hinweise online auf einer Lernplattform zur Verfügung stellen. Darauf kann man zu Beginn einer Veranstaltung oder zu anderen Zeitpunkten etwa via E-Mail oder SMS im Prozess verweisen. Eine weitere Möglichkeit sind FAQs auf Lernplattformen, die sich auch für spontane Betreuungsleistungen nutzen und beständig fortsetzen lassen.

Formatives Feedback auf Arbeitsergebnisse ohne Prüfungscharakter gibt man meist in Form von Kommentaren und Verbesserungshinweisen. Diese lassen sich asynchron und schriftlich auf einzelne Aufgabenlösungen geben. Ebenso kann man sie synchron und mündlich via Audio oder Video kleineren oder größeren Gruppen anbieten. Wenn man mit Kriterien bei der Rückmeldung arbeitet, sind zusätzlich Visualisierungen, z.B. Ampelbewertungen, als Feedback-Instrument möglich.

Summatives Feedback auf Prüfungsergebnisse bzw. Arbeitsergebnisse mit Testcharakter haben oft die Form einer Begründung von Punktvergaben oder Noten. Unter anderem aus rechtlichen Gründen gibt man solche Rückmeldungen tendenziell individualisiert, wobei letztlich alle Modi wie beim formativen Feedback in Frage kommen. Im Falle von automatisierten Prüfungen kann man elektronische Rückmeldungen auf Prüfungsergebnisse auch mit Anmerkungen des Lehrenden anreichern.

Eingeforderte Unterstützung leistet man, wenn man studentische Fragen inhaltlicher, organisatorischer oder technischer Art beantwortet oder entsprechende Hilfen auf Anforderung anbietet. Traditionell werden hierzu vor allem Foren genutzt; möglich sind aber auch Wikis. Zunehmend mehr ins Spiel kommen mobile Anwendungen, mit denen man Unterstützung, die Studierende direkt einfordern, schneller und situativer geben kann.

Angebotene Unterstützung läuft stets Gefahr, nicht genutzt zu werden, weil Studierende die Notwendigkeit nicht sehen oder noch nicht erkannt haben. Umso wichtiger ist für den Einsatz digitaler Medien, dass sich diese zeitnah zum jeweiligen Anlass und so einsetzen lassen, das sie vom Lernenden leicht zu erkennen und aufzunehmen sind. Auch hier bieten sich vor allem mobile Anwendungen an. Geht die angebotene Unterstützung an eine ganze Gruppe, lassen sich auch Dienste für Kurzmitteilungen nutzen, die von Lerngruppen abonniert werden. Im Kontext von E-Portfolios schließlich kann man angebotene Unterstützung konkret auf einzelne Artefakte beziehen.

Fazit Nummer 2: Es gibt nicht *die* Betreuung Studierender, sondern sehr verschiedene Betreuungsformen. Anhand eines Ordnungsschemas habe ich fünf Betreuungstypen vorgeschlagen. Mit einer solchen Ordnung, die als *erster* Versuch zu sehen ist, den man ausbauen und modifizieren kann, zeigt sich: Das Potenzial digitaler Medien für die Betreuung von Studierenden ist vielfältig und davon abhängig, ob Betreuungsprozesse z.B. geplant oder spontan sind, ob es sich um einführende und begleitende Hilfen oder um Feedbackleistungen, um formatives oder summatives Feedback, oder um explizit eingeforderte oder ungefragt angebotene Unterstützungen handelt.

Nun ist die Entscheidung für eine oder mehrere Betreuungsformen und deren technologische Unterstützung nicht unabhängig von den anderen didaktischen Komponenten, die ich bereits genannt habe: nämlich der Vermittlung und Aktivierung. Wenn z.B. Vermittlungs-, Aktivierungs- und Betreuungsleistungen allesamt technologiegestützt erfolgen, resultieren daraus andere Anforderungen an die Betreuung als in einer Situation, in der mehrere oder alle Komponenten als Präsenzprozesse ablaufen. Daher werde ich nun in einem **dritten Schritt** etwas genauer auf die *Einbettung der Betreuung* in ein didaktisches Szenario und darauf eingehen, was das für die *Qualität* bedeutet.

Auch hier kann eine einfache Systematik dabei helfen, sich einen ersten Überblick zu verschaffen. Nehmen wir als Kriterium nur einmal die dichotome Entscheidung, Vermittlung, Aktivierung und Betreuung jeweils technologisch zu unterstützen oder dies nicht zu tun. Es ergeben sich dann bereits acht verschiedene Kombinationsmöglichkeiten. Da uns heute aber nur diejenigen Kombinationen interessieren, bei denen digitale Medien in der Betreuung genutzt werden, bleiben vier Fälle übrig, nämlich: eine technologiegestützte Betreuung *erstens* in Kombination mit Präsenz-Vermittlung und Präsenz-Aktivierung, *zweitens* in Kombination mit Präsenz-Vermittlung und technologiegestützter Aktivierung, *drittens* in Kombination mit technologiegestützter Vermittlung und Präsenz-Aktivierung und *viertens* in Kombination mit technologiegestützter Vermittlung und technologiegestützter Aktivierung. Dazu jeweils ein kurzes *Beispiel*:

Beispiel 1: In einem Seminar werden in Präsenzsitzungen Impulsvorträge gehalten und dazu Aufgaben gestellt werden, die noch in der Veranstaltung in studentischen Kleingruppen bearbeitet werden. Die Ergebnisse werden dann auf einer Lernplattform hochgeladen. Der Lehrende liest und kommentiert die Aufgabenlösungen online und bietet auf diesem Wege eine mediengestützte Betreuungsleistung im Nachgang einer Präsenz-Vermittlung und Präsenz-Aktivierung an.

Beispiel 2: In einer Übung werden Prozesse der Lösung von Aufgaben via Lautes-Denken in der Präsenz-Situation modelliert und auf diese Weise Wissen vermittelt. In einem interaktiven System erhalten die Studierende dann eigene Aufgaben zum Üben, die elektronisch ausgewertet werden. Der Lehrende kann sich einen Überblick über die Ergebnisse verschaffen und bei Bedarf einzelne Studierende auf wahrgenommene Schwierigkeiten via E-Mail individuell hinweisen. Hier komplettiert eine mediengestützte Betreuung eine Präsenz-Vermittlung und eine mediengestützte Aktivierung.

Beispiel 3: Studierende rezipieren Fachinhalte über online verfügbare Videoaufzeichnungen einer Vorlesung und besuchen parallel dazu Präsenz-Sitzungen, in denen die Vorlesungsinhalte auf mitgebrachte Fälle angewendet werden. Die Studierenden erhalten via SMS Erinnerungen an Termine und Hinweise auf neue Online-Ressourcen und können in einem Forum Fragen zur Videoaufzeichnung stellen. Diese mediengestützte Betreuung wird hier mit einer mediengestützten Vermittlung und eine Präsenz-Aktivierung kombiniert.

Beispiel 4: In einer komplett online ablaufenden Veranstaltung eignen sich die Lernenden Inhalte via Text- und Audio-Ressourcen an und bearbeiten in Kleingruppen eigene Projekte, die den Charakter einer Praxisforschung haben. Sie werden dabei vom Lehrenden durch regelmäßige Chat-Sprechstunden sowie asynchrone Feedbacks auf Zwischenergebnisse der Projektarbeit unterstützt. Hier sind Vermittlung, Aktivierung und Betreuung gleichermaßen mediengestützt.

Erfahrungsgemäß kann man davon ausgehen, dass die Anforderungen an die mediengestützte Betreuung umso höher sind, je geringer die Möglichkeit ist, mit den Studierenden face-to-face in Kontakt zu treten. Das hieße für die eben skizzierten Beispiele: Das letzte Szenario stellt die höchsten Anforderungen an die Betreuung, das erste die niedrigsten. Dabei sprechen wir nicht nur von den geplanten Betreuungsleistungen. Auch spontane Betreuungsleistungen, die man zusätzlich erbringen muss, werden tendenziell mehr und komplexer, je weniger Präsenz-Kontakte man zur Verfügung hat.

Fazit Nummer 3: Die Art der Betreuung, die man mediengestützt anbieten will, muss in das Gesamtszenario und damit auch zur gewählten Art der Vermittlung und Aktivierung passen. Ich habe das exemplarisch anhand der verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten deutlich gemacht, die sich bereits dann ergeben, wenn man *nur* den Technologie-Grad berücksichtigt. Natürlich könnte man die Art der Vermittlung und Aktivierung noch weiter ausdifferenzieren und dann zu unendlich vielen Szenarien kommen, in die man Betreuungsleistungen einbetten kann. Das Ausmaß, in dem Lehr-Lernprozesse technologiegestützt ablaufen, ist allerdings ein durchaus *wichtiger* Faktor für Entscheidungen, die eine hohe Betreuungsqualität sicherstellen sollen.

Nun ist die Qualität der Betreuung in der Hochschullehre *eine* Seite. Die *andere* Seite ist die *Effizienz*, denn: Was nutzen qualitativ hochstehende Betreuungskonzepte, wenn sie sich wegen zu hoher Studierendenzahlen nicht umsetzen lassen? Ich habe eingangs bereits festgestellt: Betreuung ist schlecht bis gar nicht skalierbar. Das Potenzial digitaler Medien für Effizienzsteigerung ist begrenzt. In einem **vierten Schritt** möchte ich deshalb noch die *Ressourcen für Betreuung* thematisieren. An der Stelle möchte ich nochmal an die Schritte 1 bis 3 erinnern: Die *Erwartungen an digitale Medien* sollte man nicht global auf die Hochschullehre richten, sondern differenzieren, denn: Das Potenzial digitaler Medien ist für Vermittlung, Aktivierung und Betreuung unterschiedlich. Geht es speziell um die Betreuung, variiert das Medienpotenzial erneut in Abhängigkeit von der *Betreuungsform*. Außerdem muss man die Erwartungen an digitale Medien genauer dahingehend spezifizieren, ob man vor allem Qualitäts- oder Effizienzziele oder tatsächlich beides im Blick hat.

Prinzipiell gilt: Mit dem Einsatz digitaler Medien kann die *Qualität* der Betreuung höher werden, aber auch gleich bleiben oder sich verschlechtern. Dasselbe gilt für die *Effizienz*: Auch die Effizienz kann mit dem Einsatz digitaler Medien steigen, konstant bleiben oder sich verringern. Man wird in der Praxis nur solche Erwartungsmuster in Betracht ziehen, bei denen mindestens eines der beiden Kriterien, also Qualität oder Effizienz, positiv beeinflusst wird. In Einzelfällen wird man in Kauf nehmen, dass ein positiver Effekt auf Qualität oder Effizienz einen negativen Effekt auf das jeweils andere Kriterium nach sich zieht.

Speziell die Effizienz hängt bei der mediengestützten Betreuung in hohem Maße damit zusammen, *wer* die Betreuung leistet. Grundsätzlich kommen dafür an Hochschulen Professoren, wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte z.B. in der Rolle von Tutoren in Frage. Allein schon aufgrund der Zahlenverhältnisse kann man sich leicht denken, dass Effizienz umso einfacher zu erreichen ist, je eher für Betreuungsleistungen nicht nur Professoren, sondern auch wissenschaftliche Mitarbeiter oder gar studentische Hilfskräfte in Frage kommen. Bei der Qualität ist ein solcher Zusammenhang nicht so eindeutig herzustellen: Nicht immer sind Professoren diejenigen, die die höchste Betreuungsqualität sicherstellen. Es gibt Betreuungssituationen, in denen Peers vom Studierenden besonders gut akzeptiert werden oder die geringere kognitive Diskrepanz zwischen Mitarbeitern und Studierenden von Vorteil ist. Leider gibt es bis dato *keine* empirisch überprüften Regeln, wie man mit der Ressourcenfrage bei der mediengestützten Betreuung systematisch umgehen kann. Aus der praktischen Erfahrung heraus lassen sich allerdings einige Heuristiken formulieren. Zum Beispiel:

Erstens: Wenn man Betreuungsprozesse in Form von Hilfen vorbereiten kann, gibt es mehrere Möglichkeiten der Arbeitsteilung, z.B. die, dass Professoren die Inhalte generieren und Mitarbeiter diese gezielt umsetzen. *Zweitens*: Je voraussetzungsreicher die Inhalte sind, auf die ein formatives Feedback erfolgt, umso schwieriger ist es, Betreuungsaufgaben an Mitarbeiter oder Hilfskräfte zu delegieren. *Drittens*: Betreuung als summatives Feedback im Prüfungskontext lässt sich auf keinen Fall an Peers und nur unter bestimmten Bedingungen an wissenschaftliche Mitarbeiter delegieren. *Viertens*: Wird Unterstützung von Studierenden angefordert, lässt sich dies meist arbeitsteilig umsetzen, indem man beispielsweise inhaltliche, organisatorische und technische Betreuungsaufgaben aufteilt. *Fünftens*: Bietet man Studierenden Unterstützung ungefragt an, erhöht der Autoritätsgrad erfahrungsgemäß die Chance darauf, dass dies genutzt wird. Ist das Vertrauensverhältnis zu Mitarbeitern oder Tutoren dagegen groß, lassen sich diese Betreuungsprozesse ebenfalls delegieren.

Fazit Nummer 4: Dass man mit digitalen Medien sowohl die Qualität der Betreuung verbessern als auch die Effizienz erhöhen kann, ist möglich, aber keinesfalls der häufigste Fall. Speziell die Effizienzfrage ist direkt an die bestehenden Ressourcen und daran gekoppelt, dass Betreuungsleistungen nicht nur von Professoren, sondern auch von wissenschaftlichen Mitarbeitern und studentischen Hilfskräften erbracht werden können. Um hier die richtigen Entscheidungen treffen zu können, muss man genaue Vorstellungen von den Anforderungen haben, die Betreuungsprozesse erfordern.

Ich komme zu meiner **Schlussbemerkung**:

Lehren und Lernen an unseren Hochschulen wird durch den Einsatz digitaler Medien nicht per se besser. Entscheidend ist, dass und wie der Einsatz digitaler Medien mit didaktischem Sachverstand, Erfahrung und Kreativität erfolgt. Das wissen wir nun eigentlich schon lange. Trotzdem zeigt allein die Tatsache, dass es auch auf dieser Tagung ein *eigenes* Forum zu Medien – quasi abgekoppelt von der Frage der Didaktik – gibt, vor allem eins: Hochschuldidaktik und Mediendidaktik werden immer noch getrennt betrachtet und leider oft auch getrennt praktiziert. Das dürfte auch einer der Gründe sein, warum sich Mediendidaktiker von digitalen Technologien vor allem bessere Qualität erhoffen und Hochschuldidaktiker allenfalls mehr Effizienz. Beides zusammen ergibt in der Regel einen diffusen Mix an Erwartungen, die mitunter veraltet, unrealistisch oder so abstrakt sind, dass keine praktischen Implikationen folgen. Ich habe mich heute in diesem Zusammenhang auf den Aspekt der *Betreuung* und die Frage konzentriert, welchen Beitrag digitale Medien leisten können, wenn es darum geht, Studierende in ihrem Lernprozess zu begleiten. Dabei habe ich versucht, mit einigen Übersichten und Ordnungsschemata Hilfen dafür zu bieten, die Vielfalt von Betreuungsleistungen zu erkennen und Medienentscheidungen darauf abzustimmen.

In diesem Zusammenhang habe ich Ihnen weder eine technologische Neuerung mitgebracht noch eine begeisternde Vision. Vielleicht aber können Sie das Gehörte in Ihrer eigenen Lehre ausprobieren und einen Nutzen erkennen. Vielleicht eignen sich die vorgestellten Überlegungen auch für empirische Vorhaben inklusive Entwicklungsarbeiten für eine bessere Betreuungspraxis.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.